

消費者契約における 免責条項の規制の整理と 実務的対応の検討

弁護士 増田 朋記

第1 はじめに

免責条項とは、契約当事者の一方の責任を免除する旨を定めた契約条項のことである。このような免責条項は、契約締結後に生じる予期せぬ責任負担のリスクを回避することを目的として定められる。しかし、債務不履行や不法行為があった場合に本来であれば負うべき責任を免除することは、他方の当事者（すなわち債務不履行や不法行為により損害を被った当事者）に対して重大な不利益をもたらすこととなる。

このような観点から、免責条項を無条件に許容すべきではなく、故意・重過失により生じた責任などの一定の場合においては、その効力を制限すべきという考え方は、民法の債権法改正の議論の中においても、「債務不履行責任の免責条項の効力を制限する規定の要否」などとして検討されており¹、契約一般に関わる問題である。

さらに、事業者と消費者との間で締結される消費者契約においては、両者の構造的な情報・交渉力格差を背景として、その不当性は一層高まる。このため、消費者契約法では、免責条項は典型的な不当条項の一つとして規制されているのである。

一方で、事業者の立場からすれば不特定多数の消費者を相手方当事者とすることから、将来発生するリスクを回避したいとのニーズも強く、免責条項は現実によくの場面で用いられている状況にある。しかしながら、その実態をみると法規制の現状が十分に理解されているとは言い難く、無効となる不当条項が用いられている例も少なくない。

そこで、本稿では、消費者契約法の免責条項についての規制を改めて整理した上で、その実務的な対応についての検討を加える。

第2 消費者契約法による免責条項の規制

1 全部免責条項

「本施設の利用において生じた損害については一切賠償を行いません」といったように、生じた損害の全てを免責する全部免責条項は、不当条項として

無効となる（消費者契約法8条1項1号及び3号）。

すなわち、少なくとも消費者契約においては、事業者が、自らに債務不履行や不法行為があった場合に何らの責任も負わないようにするということが許されない。

2 一部免責条項

「当社の負う損害賠償責任は〇〇円を限度とする」といったように、損害賠償責任を一定の限度に制限し、一部のみの責任を負うことを内容とした免責条項を一部免責条項という。

事業者が故意又は重過失が認められる場合には、その帰責性が大きいことから、このような一部免責条項であっても不当条項として無効とされている（消費者契約法8条1項2号及び4号）。

他方で、事業者が軽過失しか認められない場合について一部免責条項を定める場合には、消費者契約法8条には該当せず、必ずしも不当条項とはならない。

もっとも、制限された範囲が不当に狭い場合（例えば、ごく僅かな上限額でしか賠償しない等）には、消費者の利益を一方的に害する条項として消費者契約法10条の適用（あるいは消費者契約法8条の類推適用）を受け、やはり無効となるため、留意が必要である。

なお、「利用者に損害が生じた場合、当社の故意又は重大な過失によるものである場合を除き、当社はその責任を負わない」などと定め、軽過失の責任により生じた損害の全部を免責するとした場合について、文理上は責任の範囲を故意又は重大な過失がある場合に限定したものと一部免責条項と解する余地もないではないが、法の趣旨に照らして解釈すれば、このような条項も消費者契約法8条1項1号及び3号の定める全部免責条項に該当して無効となると考えるべきである。

すなわち、消費者契約法8条は、損害の範囲を限定するという限りにおいて、責任の原因が帰責性の高い故意・重過失の場合を除き許容したものであって、損害の全部についての賠償を否定することは、全部免責条項として帰責性の軽重を問わず無効としたものと解されるのである。

3 免責についての決定権限付与条項

(1) 責任の有無の決定権限付与条項

事業者がその責任の有無を決定する権限を付与する条項は不当条項として無効とされる（消費者契約法8条1項1号及び3号）。

例えば、「当社に責任があると認めた場合のみ、相当な損害を賠償します」などと規定した場合、一見すると賠償責任の発生について定めており、免責条項には該当しないようにも読めるが、責任の有無の判断については事業者側で決定する権限があることとされているため、事業者が自らの責任を認めない限り、責任を負わないこととなるから、実質的に全部免責条項と同様の効果をもたらすことが可能となる。このため、平成30年の消費者契約法改正において、このような条項も不当性を有するとして無効とされることとなったのである。

事業者の立場からすれば、このような条項を用いた場合には、自らの適切な判断のもとに賠償を行うものであるから、全部免責条項とは異なると考えられるかもしれない。しかしそうであれば「当社に責任がある場合には」と定めれば足りるのであって、事業者の側にのみ決定権限がある形で条項を定めることは、ある種の萎縮効果をもたらすものであって、消費者契約における正当性を維持するとは言い難い。

(2) 責任の範囲の決定権限付与条項

次に、「当社の故意又は重過失によって損害が発生した場合、当社が相当と認めた限度において損害を賠償します」などと規定した場合、やはり一見すると賠償責任を認めるように読める条項であるが、賠償の限度を決定する権限が事業者にあるとされているため、事業者に故意又は重過失が認められる場合においても、事業者の判断によって一部免責条項と同様の効果をもたらすことが可能となってしまふ。このため責任の有無の決定権限付与条項と同様に、このような条項は不当条項に該当し無効とされている。

4 追完責任等が定められている場合の例外

契約の目的物に不具合や欠陥があった場合、民法上は契約不適合責任と呼ばれる責任が発生し、他の債務不履行の場合と同様に損害賠償責任を負うこととなる。しかし、契約不適合責任については、損害賠償請求のほかに、代替品への交換や修理によって契約内容を満たすよう求める追完請求や、代金の減額を求める代金減額請求が認められているところ、損害賠償責任が免除されていても、これらの追完請求や代金減額請求が確保されていれば、救済の手段が残されており、必ずしも消費者の正当な利益が侵害されることとはならない。

このため、契約不適合責任については、このような追完責任や代金減額責任を負う旨が定められていれば、損害賠償を免責する条項を定めていても消費者契約法8条1項の規定の適用を受けないものとされている(消費者契約法8条2項1号)。

また、当該契約の当事者ではない他の事業者との間の契約において、他の事業者が損害賠償責任又は追完責任を負うこととされている場合にも、当該契約の当事者である事業者の免責条項を定めても消費者契約法8条1項の規定の適用を受けないものとされている(消費者契約法8条2項2号)。

これは、例えば、リース契約の場合において、契約上はリース会社が消費者との間の契約に基づき目的物を賃貸することとなるが、実際には他の事業者であるサプライヤーによって目的物たる商品が提供される関係となり、そのサプライヤーが損害賠償や追完を行う責任を負うことが定められていれば、消費者の権利が不当に侵害されることとはならないと考えられるからである。

5 不明確条項の無効

ある契約条項が本来は法律の規制に違反して全部無効となる場合に、その契約条項の効力を法律の規制によって無効とされない範囲に限定し、条項全体が無効となることを避ける趣旨の契約条項をサルベージ条項という。沈没した船を水上に引き揚げるかのごとく、無効となる条項を有効となるところまで引き揚げるのである。

例えば、「当社は本件契約によって生じる損害については一切責任を負いません」という条項は、上記のとおり全部免責条項となって無効となるが、これを「関連法令に反しない限り一切責任を負いません」、「法律で許される範囲において一切責任を負いません」などと留保文言を付して定めた場合には、文言通り解釈すれば、軽過失の場合の一部免責など、消費者契約法8条の規制に違反しない範囲内において有効となる可能性が出てくるのである。

しかし、必ずしも法的知識が十分にあるとは限られない消費者にとっては、このような留保文言では、事業者が損害賠償責任を負うか否かや、責任の範囲が不明確であり、消費者が本来請求可能な損害賠償請求まで抑制されてしまうという不当性がある。このため、令和4年の消費者契約法改正によって、このような免責条項に関するサルベージ条項は無効とされた。

したがって、一部免責条項を定める場合において

は、「関連法令に反しない限り」や「法律上許される限り」といった記載ではなく、「弊社に軽過失がある場合に限り」や「弊社に故意又は重大な過失がある場合を除き」等、軽過失の場合のみに適用があることを明らかな記載とする必要がある。

なお、主に国際取引の分野において、外国法により無効となる条項が生じることに備えて、契約内容の一部が無効になったとしても、他の条項は引き続き有効であることを定めるいわゆる分離可能性条項が用いられることがあるが、個別の免責条項において適用範囲が明確にされていれば、分離可能性条項を置くことが許されないわけではない。

第3 実務的な対応についての検討

以上に述べた消費者契約法上の規律を踏まえた上で、実務的な対応について以下のとおり検討を加えておく。

1 インターネットサービスにおける免責条項

近年、免責条項が問題となることが多い分野の一つがインターネットサービスにおけるものである。

インターネットサービスは、その性質上、対面での消費者契約以上に、不特定多数の利用者が生じることとなりやすく、さらに、通信障害や機器のトラブルによって、サービスの提供が不能となる事態も、ある種避けがたいものとなるために、サービスを提供する事業者としては、不測の事態に備え、免責条項によってそのリスクを避けようと考えがちとなる。

しかし、軽々に免責条項を使用することが許されないことは上記のとおりである。

2024年2月20日には、デジタル庁がマイナポータル利用規約において、軽過失の場合に全部免責条項を定めていたとして、適格消費者団体特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海からの申入れを受けているが²、残念なことに、政府においてすら免責条項についての理解は十分ではなく、安易に免責条項が用いられている状況にある。

では、どうすべきか。ここでの問題は、サービスの提供が困難となる可能性が契約時点で一定程度見込まれているという点である。

そのサービス提供の不能が事業者に帰責性のある要因によって発生したものであれば、これを完全に免責することは許されず、軽過失の場合の一部免責を定めておくほかない。しかし、ここで見込まれている事態の多くは、そもそも帰責性を問うことの出

来ない原因によって発生する事態ではないだろうか。

したがって、契約条項において対処するのであれば、免責条項を定めるのではなく、そもそもの債務の内容を明確にして、債務不履行の該当性事態を避けるという方向で検討すべきように思われる。

例えば、「当社の責に帰すべき事由以外の原因により発生した停電・通信障害・システム不具合・サーバーの緊急メンテナンスの発生などによりサービスの提供が不能となった場合には、当社はその損害を賠償する責を問われません」等と定めておくことなどが考えられる。これは免責条項を定めるものではなく、そもそも債務不履行の無い場合には責任を負わない旨を定めているだけであるが、サービスの提供不能が直ちに債務不履行となるわけではないことを明確にする効果はあると考えられる。

ただし、債務内容については、利用者の十分な理解を得るために、契約条項に記載するだけでなく、適切に情報提供することを併せて検討する必要がある。

2 中古品の契約不適合責任の免除

免責条項が問題となる別のケースとして中古品の売買の事案が考えられる。例えば「現状有姿」での売買として、その欠陥についての契約不適合責任は問われない旨の契約条項を定めた場合はどうだろうか。

中古品であるため、一定の品質の劣化等は双方当事者において了解済みであり、「現状有姿」で引き渡す以上は、その欠陥についての後の責任追及を免責条項において排斥することも許されるとの考え方は、合理的であるかのようにも思われる。

しかし、この場合も、免責の可否と債務不履行責任の発生の有無とが混同されているように思われる。

すなわち、中古品であるが故に許容される欠陥というのは、そもそも契約不適合とはいえないから、免責条項を定めるまでもなく、売主の責任は発生しないと考えられるのである。

しかし、中古品の売買においても、当該契約において想定されていた「中古品」の品質と大きく異なる場合など、契約不適合と言いうる場合は存在する。契約不適合責任の免責条項はこのようなケース、すなわち中古品売買であっても当事者において了承の範囲外にある欠陥のリスクを消費者に負わせることとなるものとなるから、やはり不当条項の該当性は免れないのである。

この場合においても、債務の内容を明確にすると

ということが重要であり、後の紛争を回避するためには、免責条項を定めるのではなく、当該中古品の性質など、「現状有姿」の意味するところを契約内容に詳細に記載することを企図すべきであろう。

第4 終わりに

将来発生するリスクを回避するというのは、契約条項を定める本質的な目的の一つであり、その意味で免責条項は、契約条項を設定する上で、必ず問題となる条項といってもよいものである。

そして、相手方との折衝なく、事業者の側でいわば一方的に契約条項を定める場面が多くなる消費者契約においては、免責条項は極めて魅惑的であり、慎重さを欠けば、特に「悪気なく」、「保険として」、不当な免責条項を定めてしまうという結果が生じてしまうのである。

しかし、近年では、消費者側も不当な条項の使用については批判的に捉えるようになっており、不当な条項を使用していれば、それが無効となるリスクのみならず、レピュテーションリスクも致命的なものとなり得るのであって、リスク管理が必要である。

このような観点から、事業者には、上記のとおり、消費者からの非難・請求を免責条項によって回避しようと安易に考えるのではなく、債務(すなわち契約の目的物となる商品・サービスの内容等)を明確にするということによって紛争を防止するという手法について検討することを期待したい。

事業者として何ができ、何ができないのか、その点を契約の時点で明白なものとし、これを消費者に説明した上で遂行する。手間はかかるが、事業上のリスクヘッジとしての有効性は、安易に免責条項を定めるよりも格段に向上するように思われる。

- 1 法制審議会民法(債権関係)部会 部会資料34 民法(債権関係)の改正に関する論点の検討(6) (<https://www.moj.go.jp/content/000097168.pdf>)
- 2 適格消費者団体特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海ウェブサイト <https://cnt.or.jp/topics/post-7254.html>